

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## DAFTAR ISI

<b>ABSTRAK .....</b>	<b>i</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>ii</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>iv</b>
<b>DAFTAR TABEL.....</b>	<b>vi</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>ix</b>
 <b>BAB I      PENDAHULUAN</b>	
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	5
1.3 Tujuan Penelitian .....	6
1.4 Manfaat Penelitian .....	6
1.5 Sistematika Penulisan .....	6
 <b>BAB II      LANDASAN TEORI</b>	
2.1 Pengetian Pelanggan .....	8
2.2 Perilaku Konsumen.....	14
2.3 Jasa Perusahaan Listrik Negara .....	19
2.4 Pelayanan .....	22
2.5 Pengertian Tunggakan .....	25
2.6 Pengertian Sanksi.....	26
2.7 Penelitian Terdahulu .....	28
2.8 Konsep Islam .....	29
2.9 Defenisi Konsep.....	31
2.10 Konsep Operasional .....	32
2.11 Kerangka Pemikiran .....	33
 <b>BAB III      METODE PENELITIAN</b>	
3.1 Jenis dan Waktu Penelitian .....	35
3.2 Jenis dan Sumber Data.....	35
3.3 Populasi dan Sampel .....	36

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Diarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Diarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## **BAB IV**

3.4	Teknik Pengumpulan Data.....	38
3.5	Teknik Analisis Data .....	39
<b>GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN</b>		
4.1	Keadaan Geografis Kecamatan Mandau.....	40
4.2	Sejarah Singkat PT. PLN .....	43
4.3	Tujuan PT.PLN (Persero) .....	47
4.4	Dasar Hukum Perusahaan .....	47
4.5	Visi, dan Misi Perusahaan .....	48
4.6	Moto, Falsafah dan Logo PT.PLN.....	50
4.7	Struktur Organisasi .....	52
4.8	Aktivitas Perusahaan.....	58

## **BAB V**

### **HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

5.1	Identitas Responden.....	61
5.2	Faktor Penyebab Penunggakan Pelanggan Pada PT. PLN (Persero) Area Duri .....	63
5.3	Uji Deskriptif Indikator Penelitian .....	104
5.4	Upaya-upaya PT. PLN (Persero) Area Duri Dalam Mengatasi Penunggakan Pelanggan.....	106

## **BAB VI**

### **PENUTUP**

6.1	Kesimpulan .....	110
6.2	Saran .....	113

## **DAFTAR PUSTAKA**